

Relatório Mensal de Solicitações de Ouvidoria

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Transporte



Gás Canalizado



Fortaleza-Ce

Março/2013

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – Arce

Endereço: Av. Santos Dumont, nº 1789, Térreo, Aldeota, Fortaleza-Ce, Cep: 60.150-160

Fontes de Pesquisa: Sistema de Ouvidoria da Arce – SOA;
Sistema de Controle de Documentos da Arce – SCD; e
Sistema Gerencial de Ouvidoria da Aneel – SGO.

Autora: Daniela Carvalho Cambraia Dantas

Colaboradora: Adriana de Oliveira Sales

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

6. CONCLUSÃO

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório objetiva apresentar os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Arce nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento Básico, Transporte Intermunicipal e Gás Canalizado, bem como, fornecer uma visão panorâmica das solicitações registradas e do tratamento dispensado pela Ouvidoria, visando à solução do conflito.

São apresentadas informações quantitativas em forma de tabelas e gráficos, além de uma breve leitura de dados, de modo a tornar o relatório um instrumento de leitura dinâmica, lançando mão de uma rápida abordagem qualitativa.

Informamos também, a evolução do prazo médio individualmente para cada área regulada, o que permitirá um acompanhamento do tempo de solução das reclamações.

Consta ainda neste relatório, uma tabela com os resultados de análises das solicitações de Ouvidoria. As solicitações da área de energia elétrica são analisadas pela Ouvidoria, já as solicitações das áreas de transporte, gás canalizado e saneamento básico são analisadas pelas respectivas áreas finalísticas. Fica a cargo da Ouvidoria o registro, a intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, a tramitação, o acompanhamento e a finalização da solicitação.

No final do relatório estão apresentadas duas tabelas relativas às áreas de transporte e saneamento com a descrição das solicitações e com os respectivos tempos de tramitação.

Fortaleza, 18 de abril de 2013.

Cordialmente,

Daniela Carvalho Cambraia Dantas
OUVIDORA-CHEFE DA ARCE

2. ENERGIA ELÉTRICA

2.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce no mês de **março de 2013**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia Energética do Ceará – Coelce.

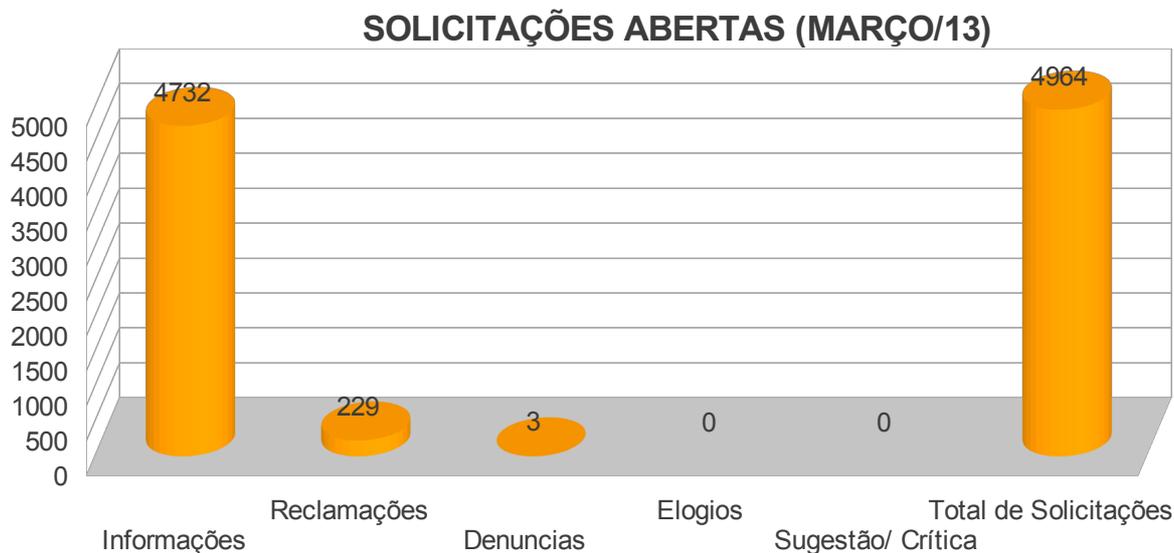
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	4964
Informações	4732
Reclamações	229
Denúncias	3
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
Total de Solicitações Finalizadas	4988
Informações finalizadas	4732
Reclamações/Denúncias/ Elogios finalizados	256
Total de processos em tramitação	61
Processos Abertos	3
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	178
Improcedente	51
Outros/Não se aplica	8

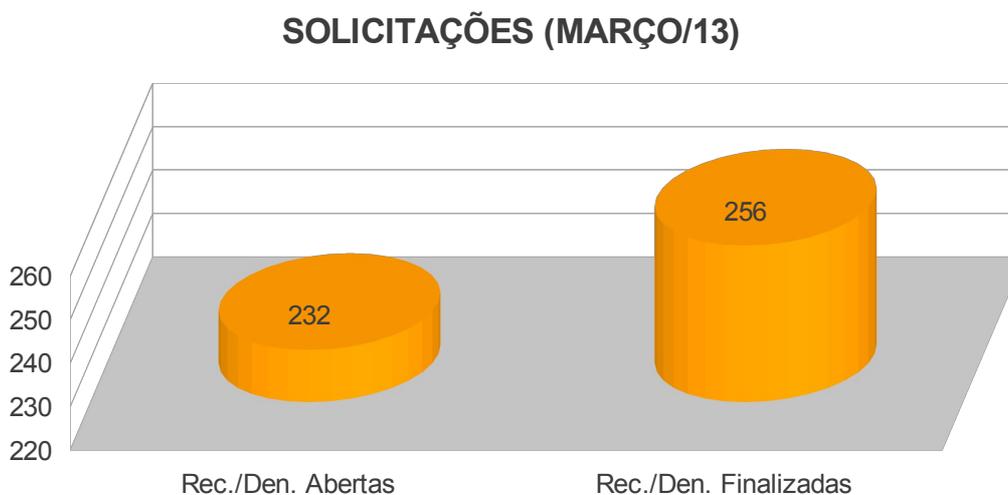
Fonte: SGO e SCD.

2.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 4.964 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 232 se converteram em reclamações. Ressaltamos que todas as reclamações são tratadas pelo atendimento de balcão/apoio administrativo e encaminhadas para análise técnica da Ouvidoria da Arce.

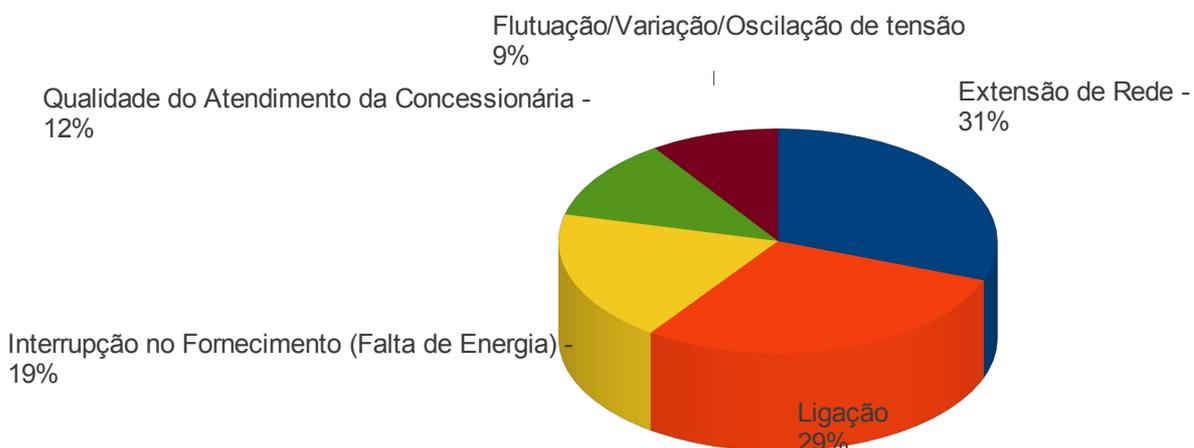


Vê-se no gráfico a seguir que 232 reclamações/denúncias foram registradas e 256 foram finalizadas, no mês de referência deste relatório.



Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de extensão de rede, ligação e interrupção no fornecimento, conforme demonstra o gráfico abaixo:

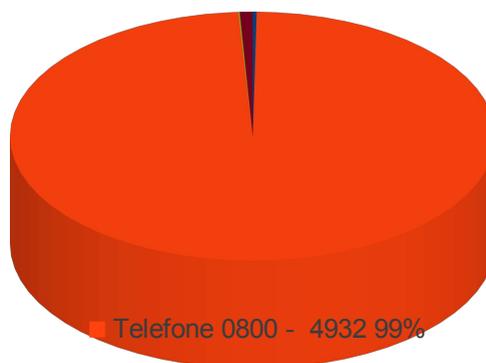
TOP 5 (MARÇO/13)



A forma de contato predominante entre os usuários da área de energia elétrica no mês de março foi o telefone. Nesse período, 4.932 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria. Neste meio de contato pode haver mais de uma ligação referente a uma mesma solicitação, podendo haver mais de um registro em uma única solicitação. Vale salientar ainda que, foram registradas diretamente na Ouvidoria da Arce, ou seja, sem interferência da Aneel, 60 solicitações. Porém, todas as reclamações registradas (232), seja por carta, e-mail, telefone ou o próprio atendimento pessoal são tratadas pelo atendimento de balcão/apoio administrativo e pelos técnicos da Ouvidoria.

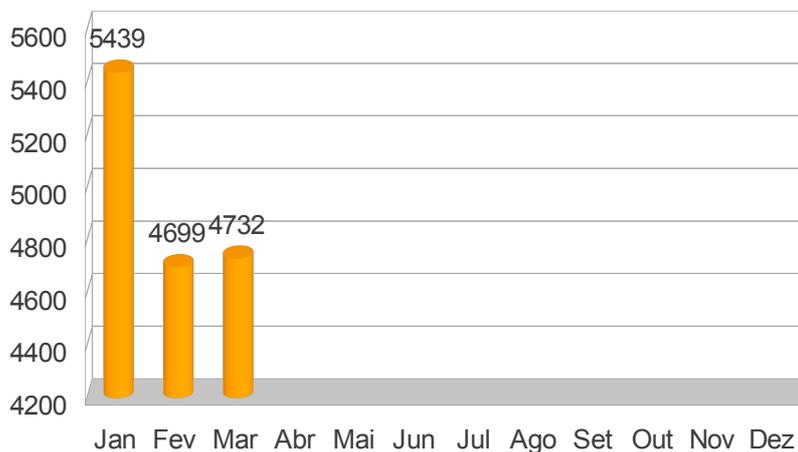
■ Chat 1 0% ■ Carta - 4 0% ■ E-mail - 42 1% ■ Balcão - 13 0%

FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2013)



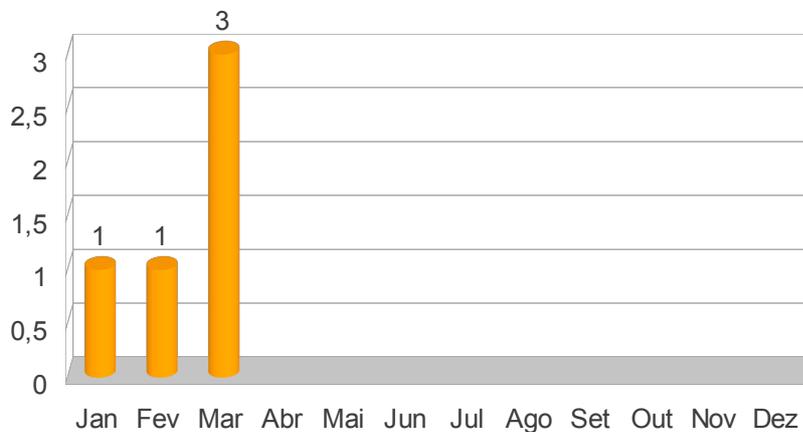
Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 0,7% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2013

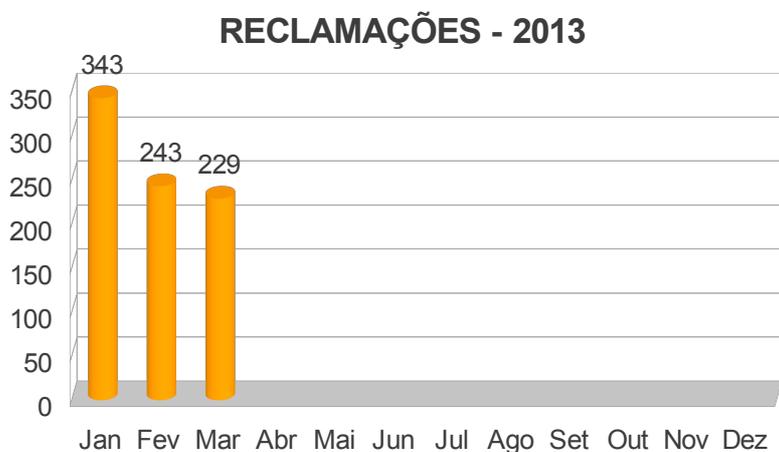


Quanto ao número de denúncias, contabilizou-se um aumento de aproximadamente 200% se comparado com o mês anterior, conforme observa-se abaixo:

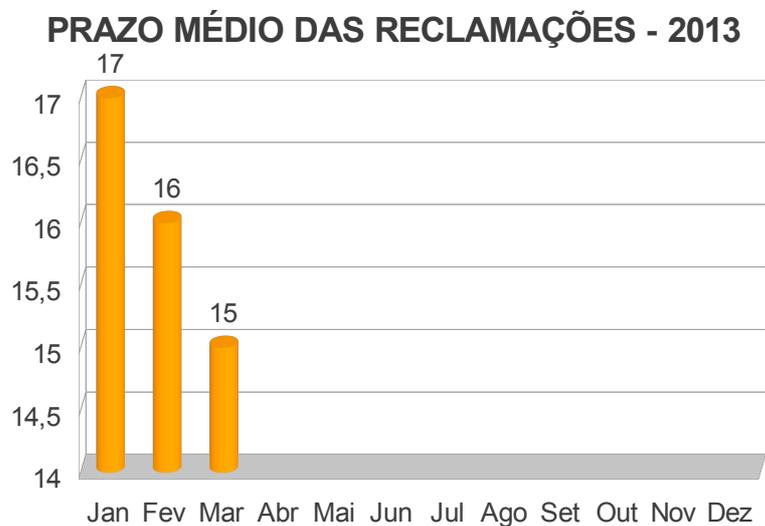
DENÚNCIAS - 2013



Em relação à quantidade de reclamações, nota-se uma diminuição de aproximadamente 6% no mês de março comparando-se ao mês anterior.



Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 16 DIAS

3. SANEAMENTO BÁSICO

3.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce no mês de **março de 2013**, com destaque para a quantidade de informações, reclamações, denúncias e elogios a respeito do serviço prestado pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece nos municípios fiscalizados pela Arce.

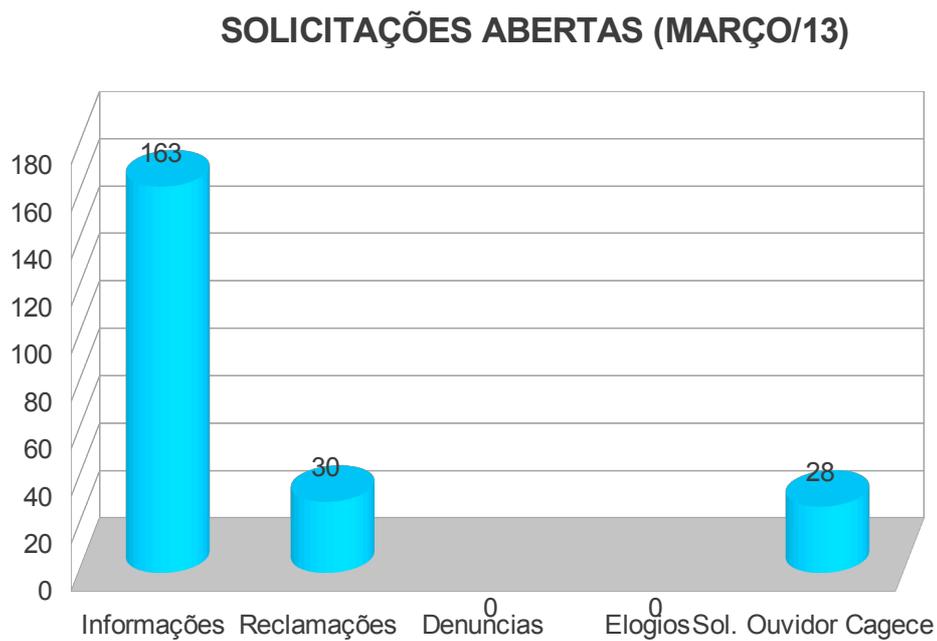
Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	193
Informações	163
Reclamações	30
Denúncias	0
Elogios	0
Solicitações enviadas para o Ouvidor CAGECE	28
Total de Solicitações Finalizadas	201
Informações Finalizadas	163
Reclamações/Denúncias/Elogios Finalizados	38
Total de processos em tramitação	8
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	26
Improcedente	11
Outros/Não se aplica	1

Obs: A diferença entre o número de solicitações abertas e o número de solicitações encaminhadas para o Ouvidor da Cagece ocorreu devido a problemas no SOA (Sistema de Ouvidoria Arce) desde o início do mês de fevereiro e (01) uma solicitação por erro operacional no Sistema de Ouvidoria da Arce

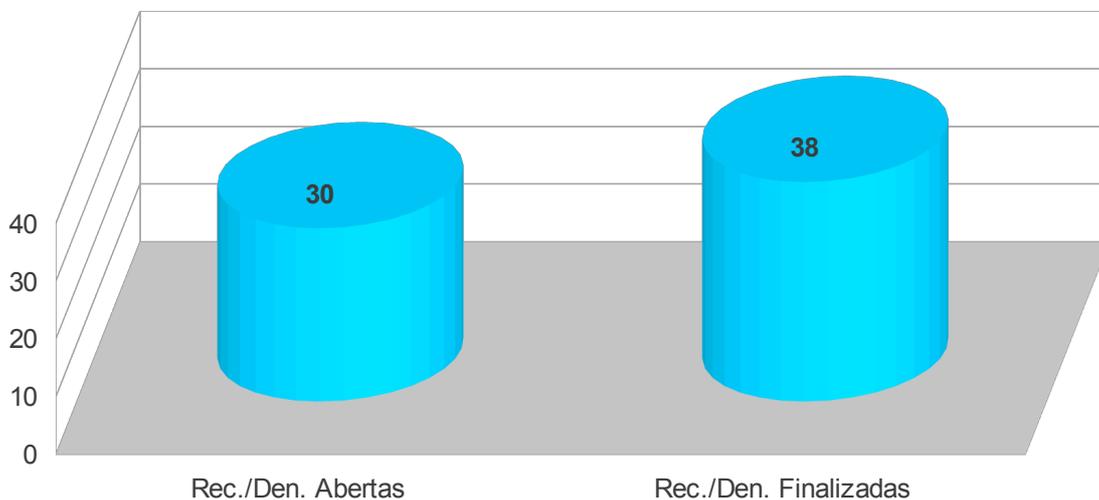
3.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Observa-se, de acordo com o gráfico a seguir que, de um montante de 193 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 30 se converteram em reclamações, as quais 28 foram encaminhadas ao Ouvidor Cagece e tratadas pela Ouvidoria da Arce.

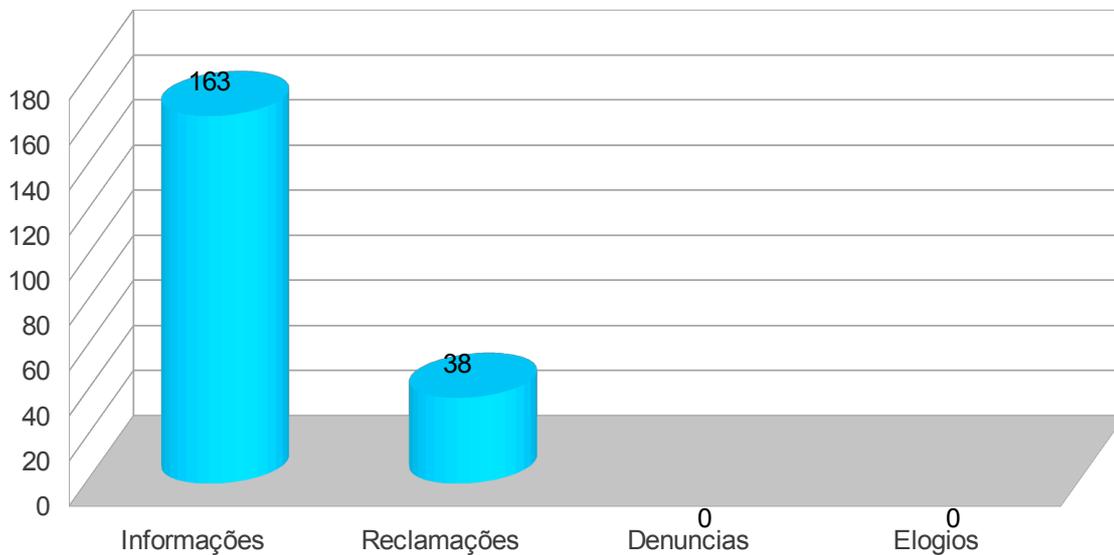


Vê-se no gráfico a seguir que 30 reclamações foram registradas e 38 foram finalizadas no mês de referência deste relatório.

RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS (MARÇO/13)

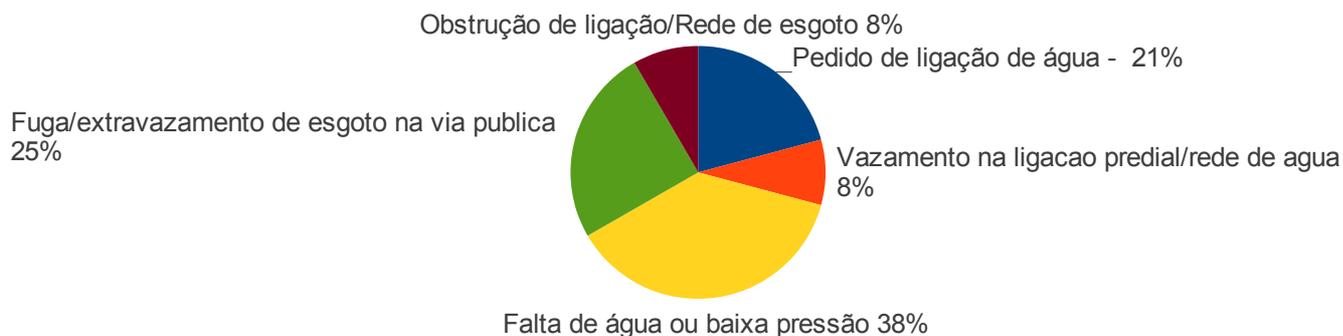


SOLICITAÇÕES ENCERRADAS (MARÇO/13)



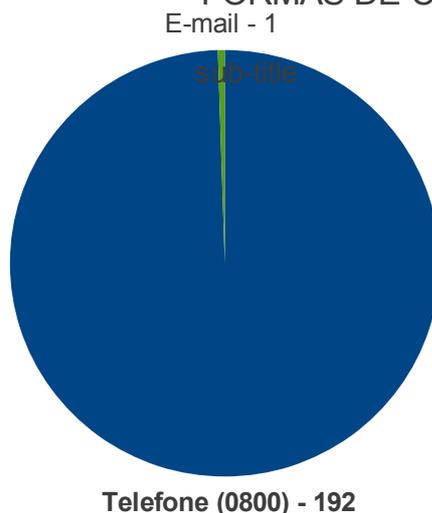
Destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de falta de água ou baixa pressão, fuga/ extravazamento de esgoto na via pública e *pedido de ligação de água*, conforme dispõe o gráfico abaixo:

TOP 5 (MARÇO/13)

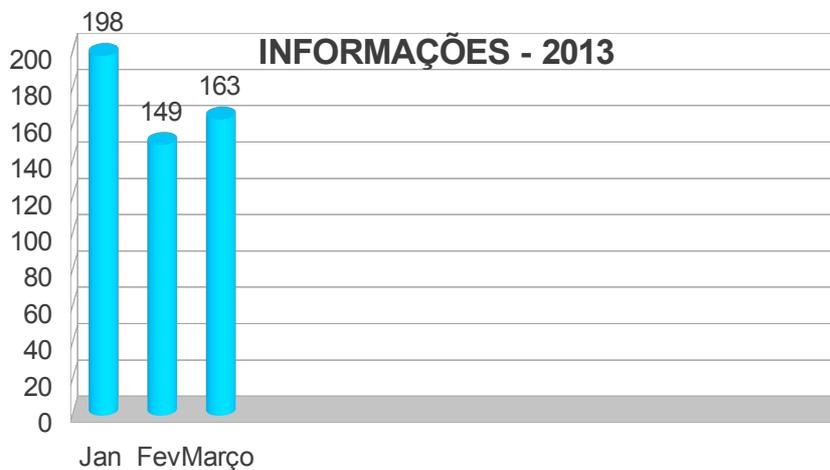


A forma de contato predominante entre os usuários da área de saneamento no mês de março foi o telefone. Nesse período, 192 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria.

FORMAS DE CONTATO (MARÇO/13)

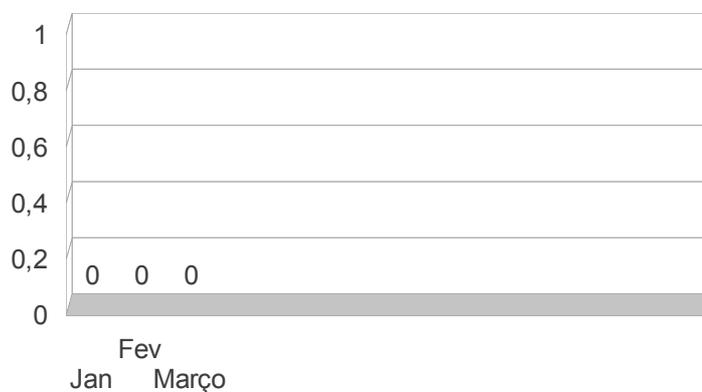


Outrossim, apresenta-se no gráfico abaixo a evolução do quantitativo de informações. No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de aproximadamente 9% no número de informações se comparado com o mês anterior.



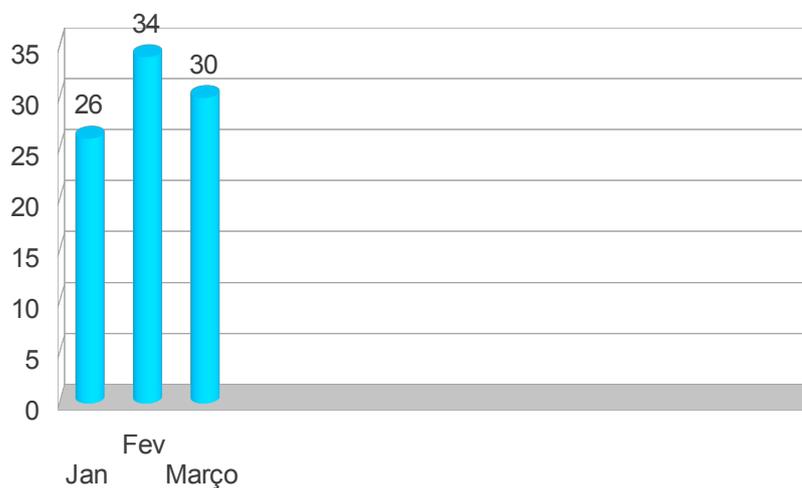
Quanto ao número de denúncias, não houve nenhuma manifestação no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:

DENUNCIAS - 2013



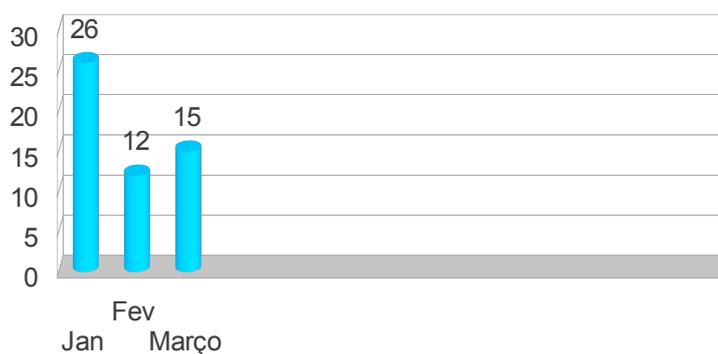
Com relação à quantidade de reclamações, contabilizou-se uma diminuição de aproximadamente 13% com relação a quantidade que a do mês anterior.

RECLAMAÇÕES - 2013



Vê-se no gráfico a seguir o prazo médio de encerramento das reclamações.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2013



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 17 DIAS

4. TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

4.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir apresenta também de modo sucinto o quantitativo de solicitações e processos registrados e encerrados pela Ouvidoria da Arce no mês de **março de 2013** na área de Transporte, destacando a quantidade de informações, reclamações e denúncias a respeito do serviço prestado pelas empresas de serviço regular e complementar de transporte intermunicipal de passageiros no estado do Ceará.

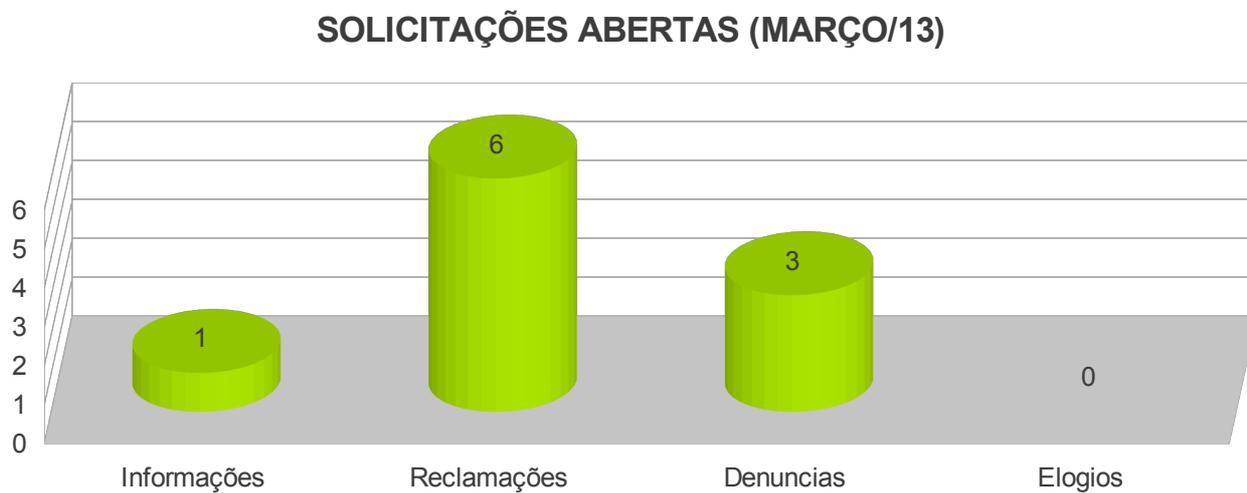
Quadro de solicitações e processos

Total de Solicitações Abertas	10
Informações	1
Reclamações	6
Denúncia	3
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	7
Informações Finalizadas	1
Reclamações Finalizadas	5
Denúncias Finalizadas	1
Total de processos em tramitação	4
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	3
Improcedente	1
Outros/Não se aplica	2

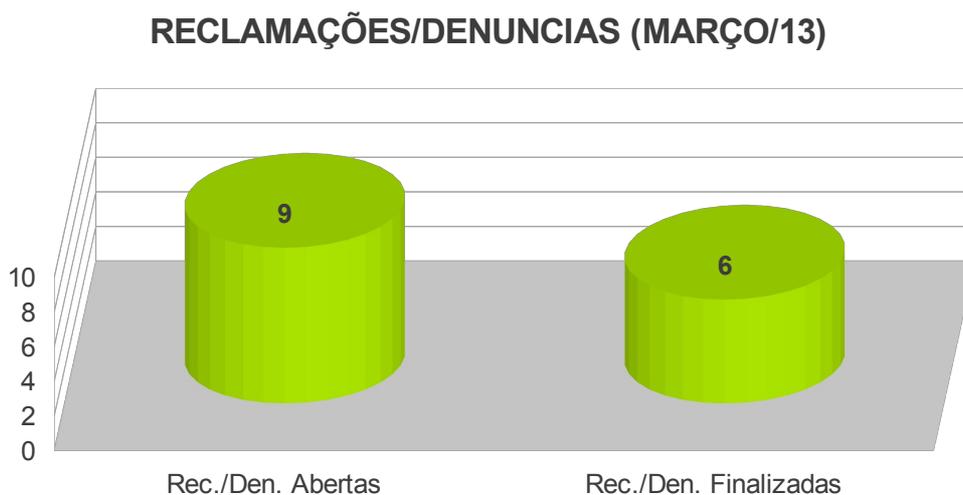
Fonte: SOA e SCD

4.2. GRÁFICOS/LEITURA DE DADOS

Das 10 solicitações recebidas pela Ouvidoria, 1 se converteu em pedido de informação, 6 em reclamação e 3 em denúncia.

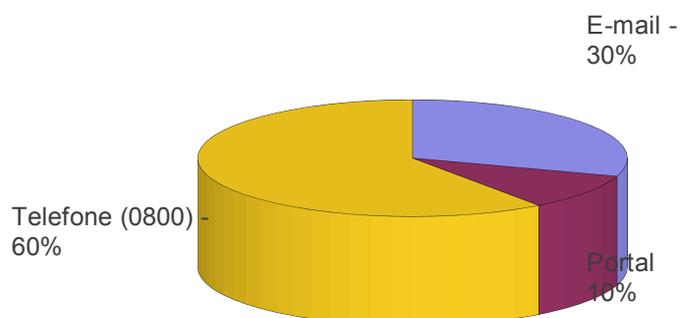


Verifica-se no gráfico abaixo que, enquanto 9 reclamações foram registradas no mês de março, 6 foram finalizadas nesse mesmo período.



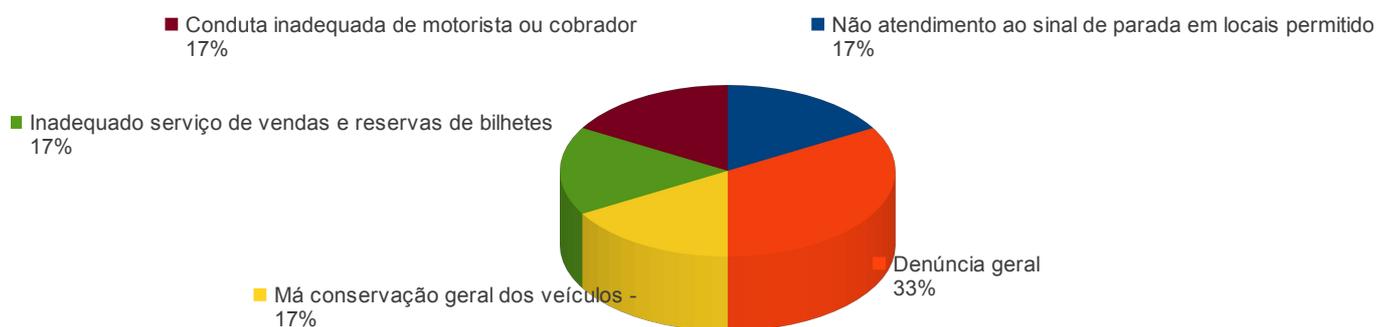
Observa-se que a forma de contato predominante entre os usuários da área de transporte no mês de janeiro foi o telefone (0800).

FORMAS DE CONTATO (MARÇO/2013)



Verifica-se no gráfico abaixo os principais assuntos reclamados na área de transporte no mês de março/13.

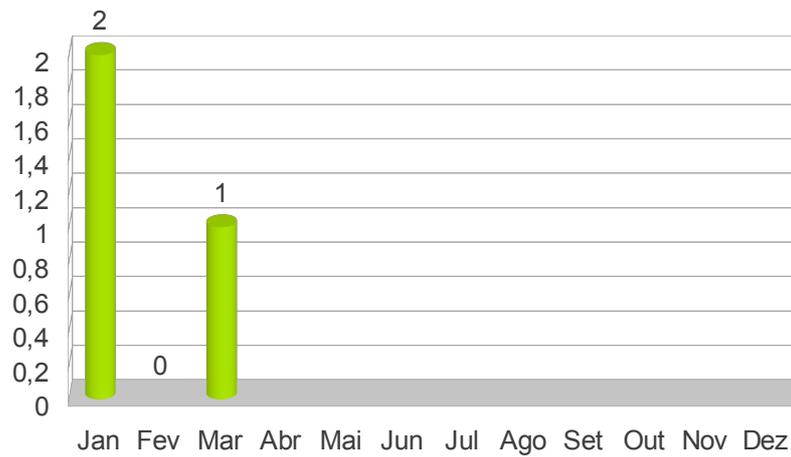
TOP (MARÇO/13)



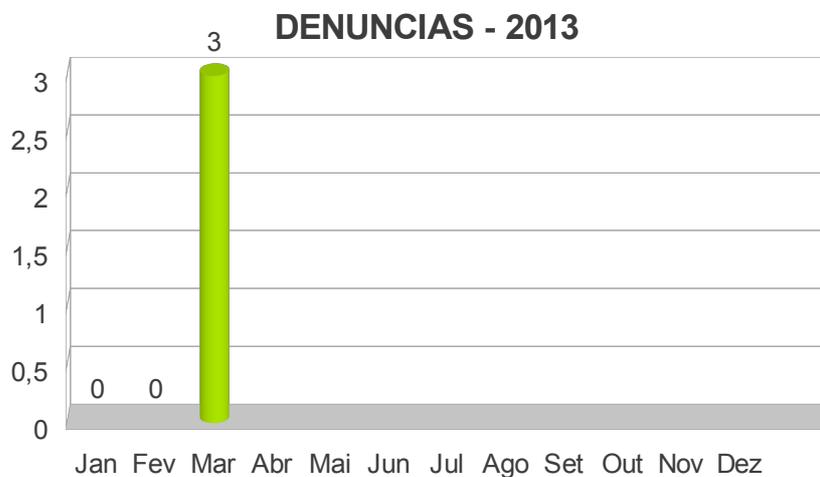
Apresentam-se nos gráficos abaixo os quantitativos de solicitações.

No mês de referência deste relatório contabilizou-se um aumento de 100% no número de informações se comparado com o mês anterior.

INFORMAÇÕES - 2013

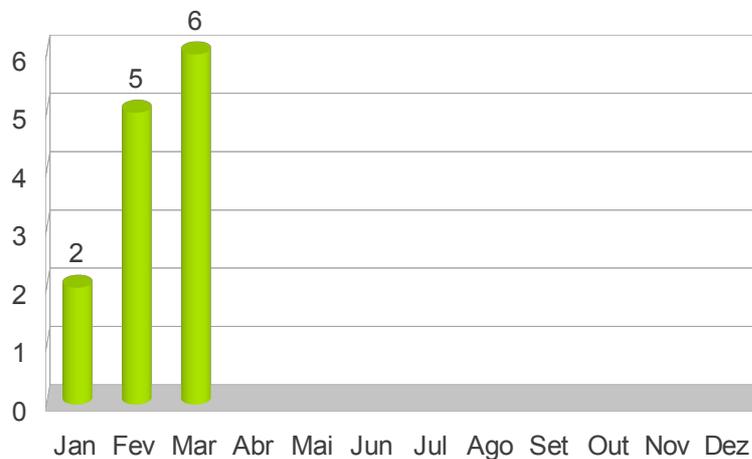


Quanto ao número de denúncias, registramos 03 ocorrências no mês de referência deste relatório, conforme observa-se abaixo:



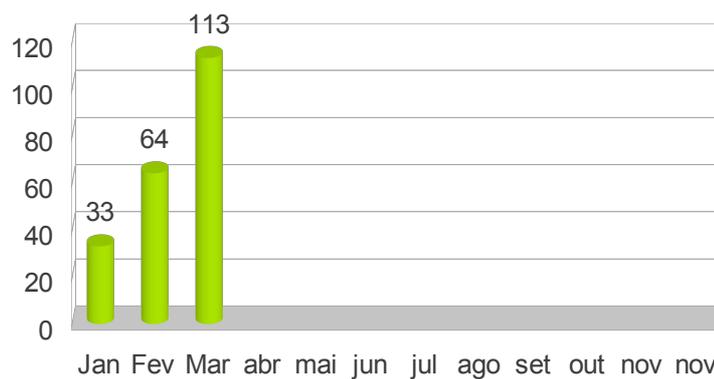
Com relação à quantidade de reclamações, houve um aumento de aproximadamente 20% no mês de março em comparação à fevereiro /13.

RECLAMAÇÕES - 2013



No mês de março/13 o prazo médio de encerramento foi de 48 dias.

PRAZO MÉDIO DAS RECLAMAÇÕES - 2013



PRAZO MÉDIO DO PERÍODO: 70 DIAS

5. GÁS CANALIZADO

5.1. SOLICITAÇÕES E PROCESSOS DE OUVIDORIA

O quadro a seguir demonstra que no mês de março de 2013 não houve solicitação nem processo de Ouvidoria na área de Gás Canalizado.

Quadro de Solicitações e Processos

Total de Solicitações Abertas	0
Informações	0
Reclamações	0
Denúncia	0
Elogios	0
Total de Solicitações Finalizadas	0
Informações Finalizadas	0
Reclamações Finalizadas	0
Denúncias Finalizadas	0
Total de processos em tramitação	0
Processos Abertos	0
Processos Arquivados	0
Resultados das Solicitações:	
Procedente	0
Improcedente	0
Outros/Não se aplica	0

Fonte: SOA e SCD.

6. CONCLUSÃO

No mês de março de 2013 registramos a abertura de três (03) processos de energia indicando insatisfação do consumidor no que se refere a solução das reclamações referentes à ligação e extensão de rede. Permanecemos com ausência de abertura de processo nas áreas de saneamento básico, transporte e gás canalizado, significando, portanto, que a atuação das Coordenadorias em conjunto com a Ouvidoria continua proporcionando resultados satisfatórios na solução dos conflitos.

Ressaltamos que na área de energia elétrica tivemos uma diminuição de aproximadamente 6% no número de reclamações em relação ao mês de fevereiro.

No tocante à área de Saneamento Básico, cumpre salientar que a interface entre as Ouvidorias da Arce e Cagece também permanecem funcionando a contento, já que a grande maioria das reclamações é solucionada no âmbito dessas Ouvidorias.

Com relação à área de Transporte tivemos um aumento no número de reclamações, comparando-se ao mês de fevereiro/2013.

No tocante à Gás, não houve registro de ocorrência.

Segue anexo quadros das reclamações nas áreas de Transporte e Saneamento Básico informando o tempo das solicitações e os setores pendentes.